

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	高津老人福祉・地域交流センター	評価対象年度	平成30年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市高津区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 富田 誠 ・住 所 川崎市高津区溝口1-6-10	評価者	高齢者在宅サービス課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課

2. 事業実績

利用実績	(1) 利用者数 (2) 入浴者数 (3) 教養講座 (4) 行 事 (5) 機能回復訓練	38,785人 (個人 23,535人、団体 15,250人) 6,107人 (187日) 3,291人 (23講座、188回) 1,415人 (13行事、25回) 637人 (24回)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料 施設利用料収入 事業収入  ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費  ◎収支差引額	53,099,059円 51,067,847円 1,678,050円 353,162円  51,076,300円 31,435,241円 16,723,913円 2,449,141円  2,022,759円
サービス向上の取組	地域包括ケア推進ビジョンを踏まえて、健康でいきがいのある豊かな生活を送れるよう、教養・文化の向上及び健康保持増進のための各種講座、行事、自主団体への貸室等を実施したほか、こどもから高齢者まで誰でも気軽に参加できるイベント等を実施し、地域交流を図り、誰もが安心して生活できるまちづくりの推進に努める等、地域における福祉サービスの向上に寄与している。	

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
適正な業務実施	心身への配慮	高齢者の心身への配慮について適正だったか	4	4	3.2
	地域交流の実施	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施したか	4	4	3.2
	介護予防の取組	介護予防に資する取組を実施したか	4	4	3.2
	団塊世代へのアプローチ	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか	4	4	3.2
	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮について、健康観察や声かけによる心身の状況把握に努めるとともに、医師や看護師による健康相談を行う等、心身への配慮がなされている。また、専門家の講師による脳トレや体操、姿勢改善等の講座の実施や、利用者の安全面等を考慮し和室の畳を柔道畳に替える等、利用者の心身に配慮した取組を行っている。 ・地域に根ざした施設として、敬老のつどいや健康フェア、健康ミニ講座等での地域交流や橋地区社会福祉協議会と高津区役所の協力を得て開催した「音楽カフェ」「落語カフェ」での地域の学生との交流のほか、地域の福祉施設と協働で館内の装飾を行う等、積極的に企画・検討がなされており、地域交流が図られている。また、近隣小学校のPTAと連携し、「こども110番」として施設を位置付けている。 ・介護予防に資する取組について、運動や脳トレの講座に介護予防の要素を盛り込み、専門的な講師の指導のもと、日常的な生活を送るために必要な生活を送るために必要な能力の維持・増進を図るなど、介護予防に資する取組に努めている。 ・団塊世代の利用促進について、家庭内での自立を目的とした料理教室の開催や、健康維持や介護予防に特化した講座や行事を増やしたほか、IT機器の活用についての相談を受ける事業を実施する等、団塊の世代が参加しやすい環境づくりを積極的に推進している。				
収支計画・実績	適切な収入の確保	計画通りの収入が得られているか	2	2	0.8
	収入増加の取組	収入増加のための具体的な取組が為されているか	2	3	1.2
	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか。また、経費縮減の取組がなされているか	5	3	3
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか	5	3	3
	(評価の理由) ・適切な収入確保については、音量制限等の利用制限があること等から、計画通りの収入が得られなかった。 ・収入増加の取組としては、ホームページへの掲載のほか、センターまつりや映画会等の地域交流事業を通じて事業の周知を行う等、収入増加のための取組に努めている。 ・計画に基づく適正な支出等については、概ね計画に基づく事業実施が行われ、指定管理料の範囲内において、適正な執行が行われている。また、経費縮減については、事業の見直しやシルバー人材センターへ業務委託を行ったほか、近隣の町会の協力を得て、町会の古紙回収日に一緒に古紙回収を回収してもらう等、経費縮減に努めている。 ・適切な会計処理については、帳簿等の関係資料を整備するとともに、他の経理と区分し、適正な処理に努めている。				

サービスの向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか。	10	4	8
	業務改善によるサービス向上	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか。また、具体的な効果があらわれたか。	10	3	6
	利用者ニーズの把握・反映	利用者ニーズの把握に努めたか。また、利用者ニーズを事業や管理に反映させる取組が為されているか	5	4	4
	利用者の意見への対応	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか。	5	3	3
	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>適切なサービスの提供について、概ね計画に基づく施設運営が図られており、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、サービスの利用促進に向けた取組を行い、利用者数が増加した。</li> <li>業務改善によるサービスの向上について、事業に係る苦情や要望等について毎日の職員会議で共有し、改善が必要なものについては迅速に対応する等、適正なサービスの向上に努めている。</li> <li>利用者ニーズの把握について、利用者満足度調査の実施や、講座やイベント、相談事業においてアンケートを実施するなど、利用者のニーズを把握する取組を行っている。また、平成30年度においては、利用者から「和室の畳が劣化し、繊維が衣服に付着したり足に刺さる。」との意見が多く挙がったため、安全性の確保の観点から柔道畳の畳表に表替を行った。</li> <li>利用者の意見への対応について、法人の苦情解決実施要綱に基づき苦情解決体制を構築している。また、利用者への声掛け、利用者満足度調査、アンケートで挙がった利用者からの苦情や意見に対して、適切に対応している。</li> </ul>				
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	3	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって連絡・連携が十分に図られているか	4	4	3.2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	3	2.4
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等) 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか 事故発生時の対応について適切だったか、また、再発防止に取り組んだか	4	3	2.4
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	4	3	2.4
	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>適正な人員配置については、職員がローテーションで勤務し、健康相談については、嘱託医・看護師の専門職を配置するなど、適正な人員配置を図っている。</li> <li>連絡・連携体制については、毎日職員会議を行う等により職員同士の連絡・連携が密に図られている。また、定期的に開催している連絡会を通じて、施設間の連絡・連携が図られている。</li> <li>再委託管理については、施設設備の保守管理や清掃、警備等を業務委託し、職員が作業をチェックする業務履行の確認を行うとともに、必要に応じて行政等の関係機関との連携する等、連絡・連携体制が整えられている。</li> <li>担当者のスキルアップについては、川崎市消防防災指導公社の職員によるAED操作研修を行う等、老セン内外の各研修に積極的に参加する等、業務知識や安全管理の向上に努めている。</li> <li>安全・安心の取組については、事故発生時には救急車を要請する等適切に対処するとともに、記録に残し、関係各所と連携しているほか、各管理者の配置や事故発生時緊急マニュアルの整備、防災訓練の実施する等、安全管理体制の確立に努めている。</li> <li>コンプライアンスについては、市条例のほか、法人独自の個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制等について、適切な運用に努めている。また、その他の法令・職員倫理綱領や行動規準を遵守している。</li> </ul>				
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか 設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	4	3	2.4
	清掃・警備業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか 施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか	4	4	3.2
	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の保守管理については、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、各業者へ連絡し迅速に対応した。さらに、法令に基づく点検の実施や、職員による日常的なチェックにより、施設の安全性を確認の上、快適性を向上させるための修繕等を積極的に行っている。備品管理については、備品管理簿を作成し、備品の増減について適切な管理に努めるとともに、不具合のある備品について、速やかに修繕を行い、適切に管理が行われた。</li> <li>管理記録の整備・保管については、業務日誌・点検記録・修繕履歴等を適切に整備・保管するよう努めている。</li> <li>清掃・警備業務については、利用者が快適に施設を利用することができるよう、清掃や害虫駆除など業務を委託し、作業記録により管理した。清潔な環境を維持した。入浴については、規定量の塩素投薬と一日2回以上の残留塩素検査を行い、浴槽水の水质検査を専門機関に依頼しレジオネラ菌などの感染症予防に努めるなど、清潔な環境の維持に努めた。また、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、定期的に施設内を巡回し、不審者の入館がないよう努めるとともに、防犯カメラを設置し、防犯対策に努めている。</li> <li>植栽管理については、節電対策及び地球温暖化対策を目的とした「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤーを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理が行われた。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	69.8	評価ランク	C
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成30年度は、第3期指定期間の5年目であり、概ね計画に沿った事業実施ができており、全体的に安定した管理運営がなされている。また、老人福祉センターの目的である各種相談の実施、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することができており、総合評価の結果から、適正であると認められる。

特に、高齢者の心身への配慮を行いながら、地域に根ざした施設として、敬老のつどいや健康フェア、健康ミニ講座などでの地域交流や橋地区社会福祉協議会と高津区役所の協力を得て開催した「音楽カフェ」「落語カフェ」での中学生・大学生との交流等、積極的に地域交流が図られていることが評価できる。

また、利用者からの要望を受け、量を柔道量に変更する等、利用者ニーズを反映したサービス提供が行われていること、職員間や施設間での連絡・連携を密に行っていること、IT機器の普及に伴い、スマートフォンやタブレットなどを活用するための相談窓口を開設していること、高齢者フリーバスの販売を行い、地域の高齢者の利便性の向上に努めていることが評価できる。

さらに、施設・設備の保守管理が適切に行われていること、「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤーを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理が行われたことも評価できる。

地域交流センター事業利用率(稼働率)増加の取り組みについては、当初計画及び昨年度の施設利用収入額を下回っていることから、次年度は更なる取り組みが必要であると考えられる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和元年度から新たな指定管理期間となり、指定管理者もこれまでの高津区社会福祉協議会単独から川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となったことから、これまでの事業運営の実績やノウハウの全市的な共有、市・各区社会福祉協議会や他都市の社会福祉協議会との情報交換等を通じた企画力・調整力を発揮し、地域の介護予防拠点としての機能の充実、多くの地域住民が利用したくなるようなより魅力ある施設運営をすること。

また、地域包括ケアシステムの構築の中で、地域に根ざした施設として、近隣施設や合築施設等と連携しながら地域交流の推進を図るとともに、より効果的・効率的な施設運営を行うこと。

地域交流センターについては、利用実績は伸びているものの計画値には達しなかったことから、他の施設や法人が実施している取組について情報収集、実践するなど、認知度向上、利用率(稼働率)向上のためにより効果的な取組を行うこと。